

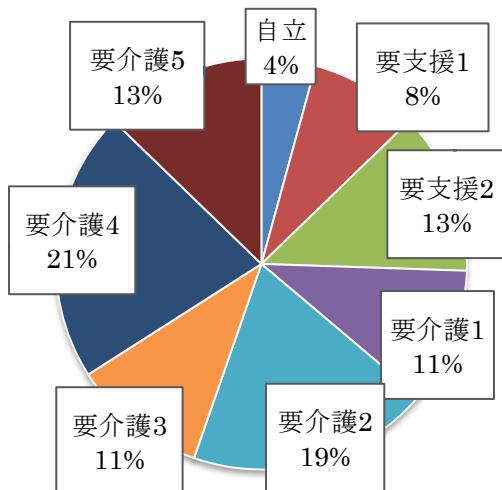
介護付高齢者住宅ぬくもり『満足度調査アンケート』集計結果(入居者)

○対象・調査期間:2025 年 6 月 20 日～7 月 5 日に入居していた入居者様 39 名。

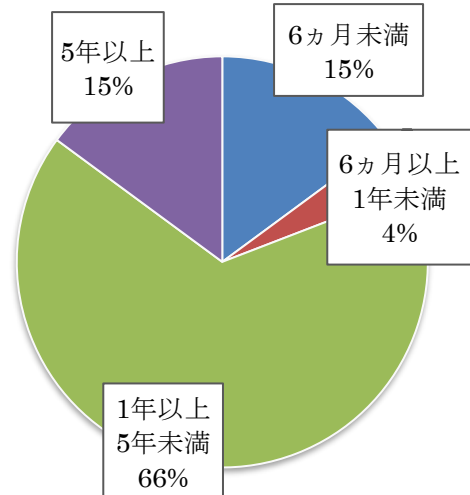
○調査方法:アンケート用紙配布(ご自身で記入できない方は職員による聞き取り)

○回答率:56.4%(22 名/39 名)

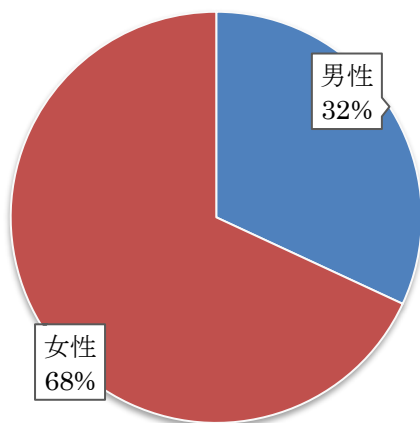
○介護度(平均介護度:2.27)



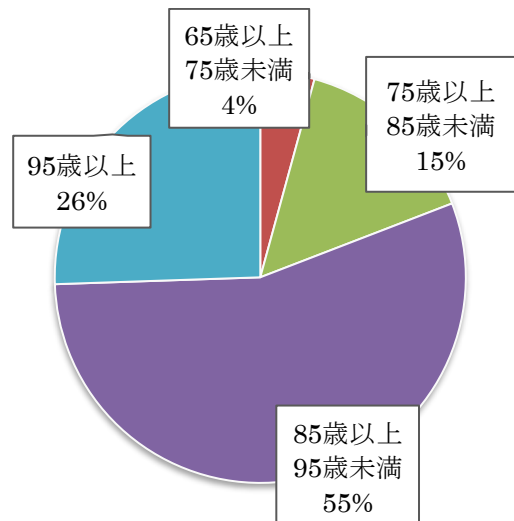
○入居期間(平均入居期間:2 年 4 カ月)



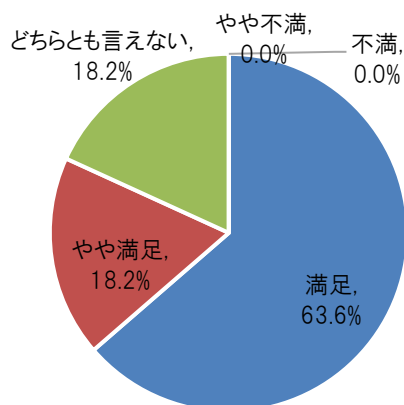
○性別



○年齢(平均年齢:89.7 歳)

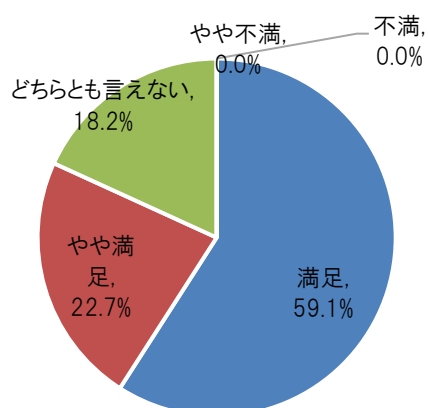


Q1.当施設全体の満足度はいかがですか？



- 病院や薬局との連携がスムーズで良いと思います。
- 施設全般にわたり、入居者に対する配慮がなされ満足しています。
- 80%くらい満足
- すべて満足です。
- 申し分ありません
- 全体的にひっくるめると難しい。事務処理は満足してます。

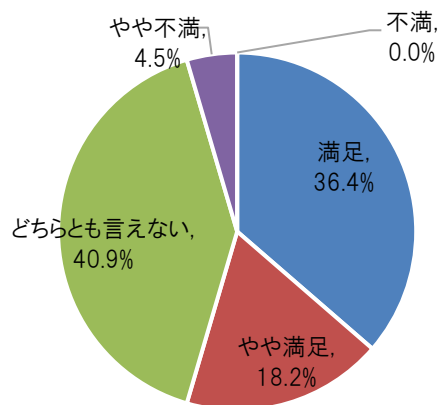
Q2.職員の接遇、マナー、日頃の関わりは満足していますか？



- 職員の皆様の優しい心遣い、思い遣いに感謝しています。常日頃の励ましやお力添えの言葉に元気を貰っています。
- 接し方が平らで良い。
- 皆いい人ばかり
- 皆親切だよね。やってても気持ちが良い。
- すべて親切に対処していただき感謝いたしております。
- 皆さん明るい
- 話しかける言葉が親切でやさしい

ご意見	回答
• 思いやりのある態度と物言いの職員さんが多いと思います。 • 優しい方とそうでない方がいる。 • たまに乱暴な方がいる。でも以前よりは減ってきた。 • 性格が出てくるから、当たりが良い人、悪い人中々むずかしい。	• 貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。職員の接遇につきましては、今後も研修や指導を徹底し、より良い対応を目指してまいります。また、職員同士が注意し合える風通しの良い職場環境の整備にも努めてまいります。

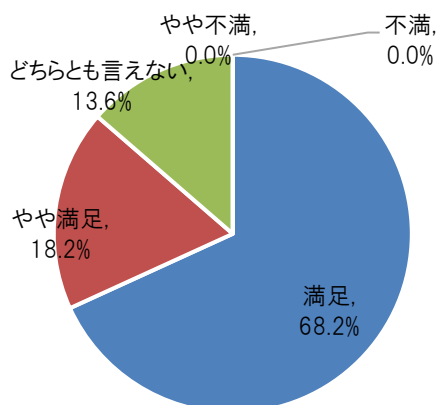
Q3.作業活動やレクリエーション、行事などの内容に満足していますか？



- ご多忙な折、気分転換のためのドライブを計画実施していただき感謝の至りです。また、観賞用の草花、メダカの飼育、稲づくり、手芸品の展示など心が癒されます。
- たまに参加するのは楽しい。
- 私の歳になると体操とかはちょっとねー。散歩、外に出るくらいが丁度いい。
- すべて満足です。
- 何事も行き届いています。

ご意見	回答
• もっと楽しいレクリエーションや行事がある方が良いと思います。 • 歌を歌いたい。 • 個室で一人が寂しい。 • 自分は歌を歌ったりはしない。 • 参加したことがない。 • 活動する行事や内容により異なりますが、例えば外の空気にふれるドライブは 30 分は欲しい。 • ラジオ体操くらいの体を動かすことはしたい。	• 歌のレクリエーションは今後も不定期ではありますが開催していければと思います。 • 他にも歌を好まない方も楽しめるレクリエーションを計画していく予定です。 • ドライブは 1 人 30 分で実施しています。時間が前後することがありますが、今後ともよろしく願いいたします。 • テレビ体操を 14 時から 15 時に実施しています。参加を希望される方は職員までお問い合わせください。

Q4.入浴について、満足していますか？

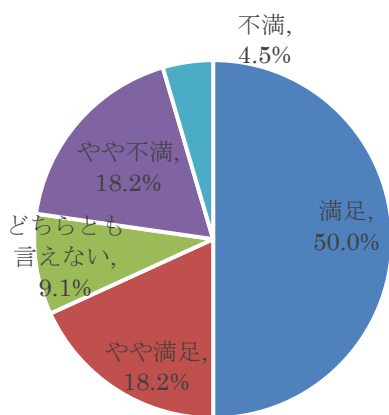


- 丁寧に補助されていると思います。
- 毎回入浴時の注意、入浴中の「声かけ」等、細心の配慮をいただき、安心安全に入浴させていただいています。
- お風呂は大好き。よくやってくれている。
- 私の体調に合わせて、ゆっくりやさしくして頂きありがたいです。
- そばに付き添ってくれて満足です。

ご意見	回答
• 介助するときに足をぶつけてしまう。注意してほしい。	• ご入浴時の介助に際し、足をぶつけてしまったとのご指摘につきましては、深くお詫び申し上げます。今後は周囲への注意を一層徹底し、利用者様の安全を最優先に配慮した介助を心がけてまいります。

こちら今何とかうごけるからいいが、これからは体が悪くなり動作に合わせ、どこまで手を差し伸べるべきかの見極めてもらえるかですね。	お一人おひとりのご様子に応じた柔軟な支援ができるよう、職員一同、日々の観察と連携を強化し、ご安心いただける体制づくりを進めてまいります。
---	--

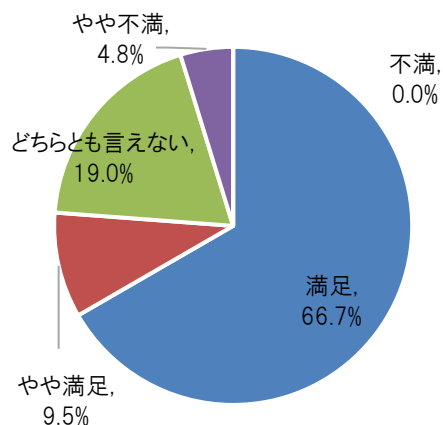
Q5.食事のメニューや提供時間などは満足していますか？



- 普通です
- ご多忙な中、「冷」と「温」を区別しての配膳の工夫に感謝です。今までより以上においしく食べられてうれしいです。
- おいしい
- メニューがいろいろあるから満足している。毎食ご飯を楽しみにしている。食事の時間は遅くても早くても気にならない。
- メニュー、時間 OK
- メニュー、時間が少し早い
- いろいろと食事に変化のある料理があって楽しみです。

ご意見	回答
- さらに食べやすくおいしい食事となるよう、よろしくお願いします。ピザ、寿司、うな井などの外からの特別食を増やしていただきたい。 - 提供時間にばらつきがたまにある。 - 味が薄い。 - 味付けが少し辛い。油炒めが多い。煮物の味を薄くして頂きたい。 - 麺類のメニューを増やしていただけると更にうれしいのですが… - おかずが減った？最近温かくなってから量が少なくなって内容も質素になったように感じる。味も前の方が美味しかった。 - フルーツ等が出ないので時々食べたいです。	- さらに満足いただけるよう、ピザ・寿司・うな井などのテイクアウトレクの導入頻度について前向きに検討いたします。今後も「食べる楽しみ」を感じていただけるよう努めてまいります。 - 提供時間にばらつきがある点、申し訳ありません。安定した提供時間を維持できるよう、調理および配膳の流れを見直し、改善に取り組みます。 - 味が薄い、味付けの辛さ、油炒めの頻度、煮物の味についてのご意見、ありがとうございます。味付けのバランスを見直し、ご満足いただけるよう調整してまいります。個人差にも配慮しながら、誰もが美味しく感じられる工夫をしていきます。 - 麺類のメニューについてのご希望ありがとうございます。種類や頻度を増やせるよう、季節や栄養バランスを考慮したうえで、導入を検討いたします。 「おかずが減った」「味が前の方が良かった」とのご指摘、真摯に受け止めます。おかずの量には変化はなく、おぼんが大きくなったことにより、相対的に減ったように見えているのかもしれませんが。満足度が下がることのないよう、検討いたします。 - ご病気による食事制限によりフルーツ等を提供できない方がいらっしゃいます。主治医とご相談ください。

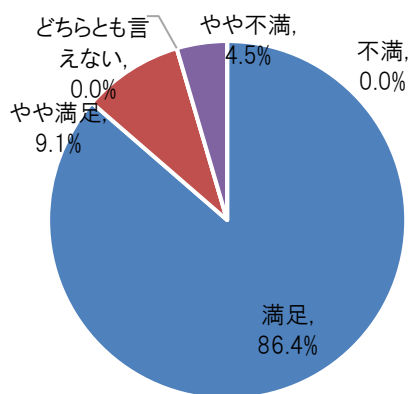
Q6.希望・要望・苦情など何か相談や困りごとがあった時に気軽に職員に相談できますか？



- ・ 相談に関しては丁寧に対応していただいています。
- ・ スタッフの方々の温かいお心に甘え、親切に対応していただいています。とてもありがたく思っています。
- ・ ありがたい。
- ・ 相談できる。
- ・ 相談できる。お願いしちゃう。
- ・ すぐに解決して下さるのでありがたいです。
- ・ 出来ます

ご意見	回答
・ 食事を配るだけではなく、ヨーグルトのふた等、ラップは取って欲しいと ・ 満足ですが、もう少しゆっくりしたいかも。 ・ 相談員の巡回があれば呼び止めることができるのだが。職員が忙しすぎるなかなか話せる時が気軽になり。話ができる時間を作ってください。 ・ 自分からはあえて言わない。言ってもしょうがない。	・ 職員にお申し付けくだされば対応させていただきます。 ・ 貴重なご意見ありがとうございます。今後運営して行く上での参考にさせていただきます。ご用の際はお気軽に職員にお申し付けください。職員が見当たらない場合は遠慮なくナースコールを押して頂ければと思います。 各ご入居様の居室へ定期的にご挨拶させて頂くようにして参ります。

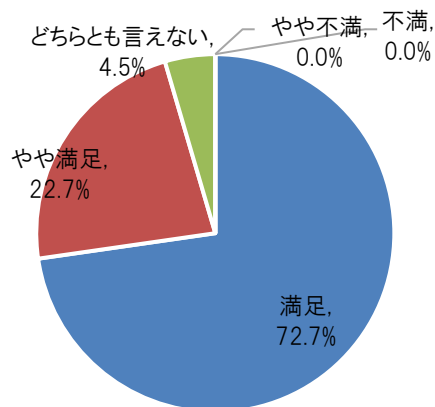
Q7.ケガや体調不良時の対応には満足していますか？



- ・ 病院や薬局との連携がよく、看護師さんにも丁寧に対応していただいています。
- ・ 病院外来時の看護師さんの付添いや体調不良時の適切な対応、指導、助言等心から感謝しています。
- ・ 良く看護師さんがやってくれるからありがたい。
- ・ 看護師さんが丁寧にやってくれる。
- ・ 転んで倒れた時、すぐに病院へ受診して、いろいろ優しく対処してくださいました。
- ・ 親切に見てくれています。

ご意見	回答
・ 置き薬がない。家族がそばにいるわけだから応急的なものぐらいお願いしたい。	・ 医師法などの制度により、医師の指示による処方薬のみお渡しできます。便秘や疼痛など、事前に必要な薬があれば、受診時に医師へお伝え下さい。 なお、急を要する症状がある場合には病院へ受診することになりますのでご了承下さい。

Q8.居室及び施設の共有部の環境整備、清掃状況について、満足されていますか？



- 清掃や洗濯など丁寧に実施していただいていると思います。
- 居室の清掃をはじめ施設全般に至るまで微に入り細にわたって行き届いている状況に心打たれます。
- いつもきれいにしてもらっているから満足
- 掃除行き届いている。
- 何時も部屋の隅々まできれいに下さるので助かります。
- きちんとお掃除をしてくれて満足です。
- 目に見えている部分においてはきれいになっています。

その他のご意見・ご感想

ご意見	回答
1 か月に 1 回程度、家族 1 名が入居者の居室に入り、整理等ができるようにして頂きたい。	感染防止対策委員会と対策の緩和について協議中です。近日中にはお答えできると思います。
勝手な希望で恐縮ですが、スーパー、コンビニ、ドラッグストア、食堂などでの買い物イベントを実施していただけると嬉しいのですが、ご検討のほどお願いいたします。	食事制限等により、集団で行う買い物イベントは頻繁に行えませんが、今後状況をみながら近隣スーパー等への買い物も少しずつ企画していければと思います。
普段は思いついても意見を言われてはいこれですと言い出せないが、いつでも話ができる専門のケアマネージャーが巡回しているとその時々話せるが。	2 階にはケアマネージャーが常駐しておりますので、いつでもお気軽にお声がけください。特に月初めは訪室のタイミングもございますので、その際にゆっくりお話できればと思っております

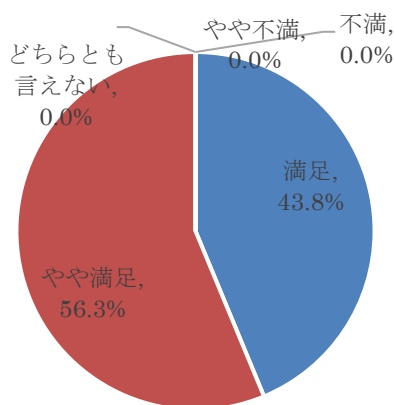
介護付高齢者住宅ぬくもり『満足度調査アンケート』集計結果(ご家族)

○対象・調査期間:2025 年 6 月 25 日～7 月 5 日に入居していた入居者のご家族様 35 名。

○調査方法:メールによるアンケート調査

○回答率:45.7%(16 名/35 名)

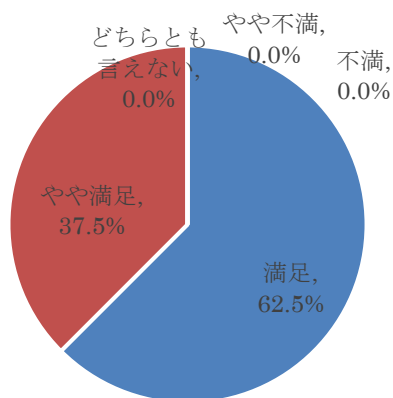
Q1.当施設全体の満足度はいかがですか？



- 任せられるスタッフ
- 以前は違う施設にも入居していましたが、現在のぬくもりは本人も満足しているようです。私達家族からみても安心して利用できています。
- 本人が帰るとか言ってない。
- 施設の清潔感・職員の方の対応にも満足しています。
- まだ、お世話になってそれほど時間が経っていないのでよくわからないこともありますが、概ね満足な状態であると思います。
- 病院直営で安心できる
- 良いと思います。
- 細かなところまで、見て頂いて連絡も頂けているから
- 病院や薬局との連携がスムーズで良いと思います。

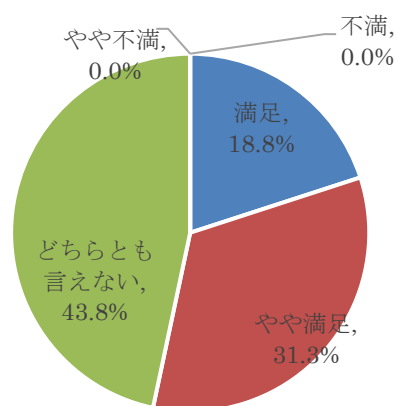
ご意見	回答
• 食事を食堂で食べられないでしょうか。 • 病院と連携されているので、治療への対応がスムーズ。小金井中央病院以外の通院時に、車を出していただけると有り難いです。	• 感染防止対策委員会と協議中です。近日中にはお答えできると思います。 • 小金井中央病院以外の病院への通院は(介護)タクシー等のご利用をお願いしております。緊急時、やむを得ない場合は送迎する事も可能ですが、職員体制により対応することが困難な場合がございますので、ご了承ください。

Q2.職員の接遇、マナー、日頃の関わりは満足していますか？



- ・ 丁寧なコミュニケーション
- ・ 職員の方の対応もしっかりして、感じがとても良いです。
- ・ いつも笑顔で対応していただいています。
- ・ 対応が丁寧です。母へのお声がけが優しいので感謝しています。
- ・ 気配りの行き届いた対応に満足しています。
- ・ 入所時に関わってくださった方はとても親切にいただきました。他の方については、わからないので…
- ・ とても良くしてくれているように見受けられる
- ・ いつも丁寧に対応して頂いています。
- ・ 伺った時の挨拶が、皆さん元気に明るい
- ・ 思いやりのある態度と物言いの職員さんが多いと思います。

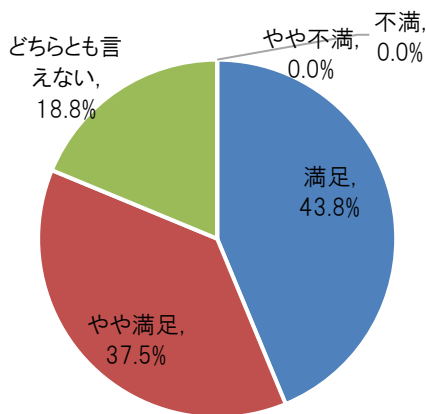
Q3.作業活動やレクリエーション、行事などの内容に満足していますか？



- ・ 最近に入居者本人の記憶もあいまいでよくわかりませんが、以前は歌を歌って楽しかったなどと言っておりました。
- ・ 参加できないけど、いろいろあって会うと思う

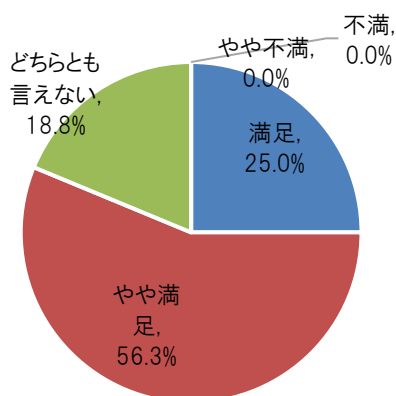
ご意見	回答
・ 見ていないのでわかりません。 ・ 何をしているのか面会場で掲示板等で紹介して欲しい。 ・ もっと回数を増やしてほしい。 ・ 行事予定が把握できていないためわかりません ・ 日頃、どんなふうに過ごしているのか、レクや行事などがどの様な頻度で行われているかが、全く分からず、残念です。 ・ 具体的にどのようなレクリエーション等をどの程度やられているのかを承知していないので。 ・ 楽しいレクリエーションや行事がある方がよいと思います。歌う会などがよいと思います。 ・ 内容の広報活動がイマイチかと。	・ 今後はレクリエーション開催後、写真を施設内に掲示していければと思います。 ・ 回数の増加については、職員間でも検討を進め、皆さまにとってより楽しい時間となるよう努めてまいります。 ・ ご心配とご不安をおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。日頃の生活の様子や、レクリエーション・行事の開催状況について、より分かりやすくお伝えできるよう、情報発信の方法を見直してまいります。 ・ 貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。今後の運営の参考とさせていただきます、より一層の工夫に努めてまいります。

Q4.入浴について、満足していますか？



- 本人からの不満は聞いていません。
- 本人からあまり詳しく聞くことができないので、わかりませんが、予定回数で入れていただいているのだと思います。
- 定期的に入れていただき、衛生的に過ごせていると思う
- 丁寧に、やって頂いているようなので
- ていねいに補助されていると思います。
- 入居者でないのわからない
- こちらも本人がよくわかってないようで、家族もあまりわかっていません。
- 入浴の様子を見たことがないのでわかりません

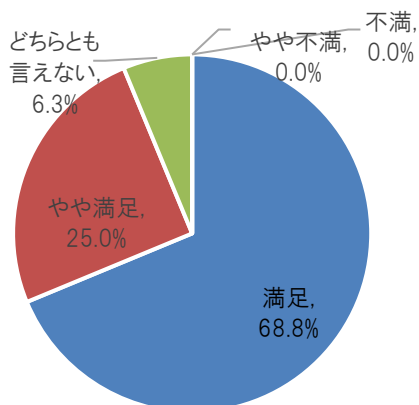
Q5.食事のメニューや提供時間などは満足していますか？



- 本人が食事が美味しいと言っておりました。時間に関してはよくわかりません。
- 美味しいと言ってます。
- 献立を見たことがないのでわかりません
- 本人からの不満は聞いていません。
- 本人に聞くと「まあ、美味しいよ」と答えていました。
- 健康が維持されているので良いと思う
- その時々体調に合わせて対応してもらっているから
- さらに食べやすく美味しい食事となるよう、よろしく御願います。ピザ、寿司、うな井などの外からの特別食を増やしていただきたい。

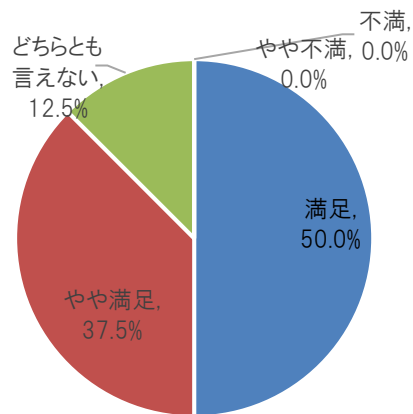
ご意見	回答
• 入居者でないのわからない。 • 夕食から朝食までの時間が長すぎる。	• 夕食から朝食までの時間については、今後の改善に向けて検討いたします。

Q6.希望・要望・苦情など何か相談や困りごとがあった時に気軽に職員に相談できますか？



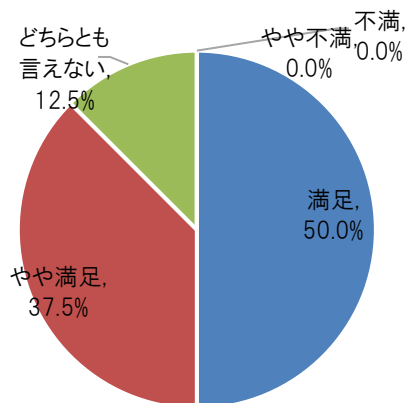
- 問題なく会話できます
- 親身になって相談に応じていただいています。
- 話しやすいです
- いつも丁寧に対応いただき感謝しています。
- いつでも、電話で気持ちよく対応していただき ありがとうございます
- いつも気軽に話せる雰囲気がある
- 苦情よりは、分からない点を聞きやすい
- 相談に関しては、ていねいに対応していただいています。

Q7.ケガや体調不良時の対応には満足していますか？



- まだ、そのような事態がないのでわかりません。
- 私達は見ませんが職員の方からの対応に関しての報告はいただいています。
- まだそのような事になってない
- まだ体調不良になっていないので分からない
- すぐに小金井病院で診察していただけることに感謝しています。
- 特段の不満はありません。
- おかげさまで、入所してから 健康に過ごせていると思います。
- 細かく見ていただき対応して頂いて感謝です
- 病院や薬局との連携がよく、看護師さんにもていねいに対応していただいています。

Q8.居室及び施設の共有部の環境整備、清掃状況について、満足されていますか？



- 入居の時に見て問題ないです
- 居室の状況は確認できない
- お庭の野菜やお花、メダカに癒されます。水槽も綺麗で、館内も清潔感があります。
- 本人から不満は聞いていません。
- とても、綺麗です。ありがとうございます。
- 部屋には行けてないのでわからないけど、食堂はいつもきれい
- 居室の清掃や衣類等の洗濯など、ていねいを実施していただいていると思います。

ご意見	回答
• 家族は居室には入っていないので最近の状態はよくわかりません。	• 感染防止対策委員会と協議中です。近日中にはお答えできると思います。

その他のご意見・ご感想

- 安心してお任せできます。宜しくお願いします。
- 特になし
- 不明の部分は3で回答させていただきました。適切に対応されていると信じております。
- 特にありません。ありがとうございます
- 色々ご迷惑をおかけしていますが、これからも宜しくお願い致します。

ご意見	回答
• 部屋から出ていないようで、少し歩かせてもらいたい。 • 利用料金の支払いについて、銀行口座からの引き落としもできるようにしてはどうかと思う。 • 1 ヶ月に1回程度、家族1名が入居者の居室に入り整理等ができるようにしていただきたい。 • 本人の生活の様子が全くわからないので、面会時に居室に入ることが、早くできる様にして欲しいです。 • また、少しでも、ほかの入所者の人たちと顔を合わせられる機会が増えると孤独感がなくなるのかと思います。これからも、どうぞ、よろしくお願いいたします。 • 衣料品の購入体験企画は良かったと思いますが、展示を1列に並べて、商品の両側から、それぞれ一方通行で見られたら車椅子の方も利用しやすかったのではないかと思います。スペースをもう少し広くとってほしかったです。	• 生活機能訓練にて定期的に廊下の歩行練習を行っております。今後ともよろしく願いいたします。 • 法人本部と協議したいと思います。 • 感染防止対策委員会と協議中です。近日中にはお答えできると思います。 • 皆さまが孤独を感じることなく、穏やかに過ごしていただけるよう、交流の機会づくりに努めてまいります。 • 担当業者に伝え、次回開催の参考にさせていただきます。